

Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-Filing* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa

The Effect of E-Registration, E-Filing, and E-Billing System Implementation on Taxpayer Compliance in the Tax Counseling and Consulting Services Office Sungguminasa (Kp2kp Sungguminasa)

Triwahyuni Wulandari

Jurusan Akuntansi S1, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

Email: trivahyuniwulandari18@gmail.com

Ringkasan

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-registration* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, (2) untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-filing* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, (3) untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-billing* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak, (4) untuk mengetahui penerapan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel penelitian ini adalah: (1) Kepatuhan wajib pajak sebagai variabel terikat (Y), (2) *e-registration* (X1), *e-filing* (X2), dan *e-billing* (X3) sebagai variabel bebas. Populasi penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada tahun 2019 di Kp2kp sungguminasa, sedangkan sampel adalah wajib pajak orang pribadi yang menerapkan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya yang diambil dengan teknik *purpose sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik angket atau kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *e-Filing* dan *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan sedangkan *e-registration* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, serta secara simultan *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. R square yang diperoleh adalah 0,276 yang berarti bahwa besarnya pengaruh penerapan *e-registration*, *e-filing*, dan *e-billing* terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 27,6%. Sedangkan sisanya yaitu 72,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing* dan Kepatuhan Wajib Pajak

Abstract

This study aimed: (1) to study the effect of application of *e-registration* partially on taxpayer compliance, (2) to study the effect of application of *e-filing* partially on taxpayer compliance, (3) to study the effect of application of *e-billing* partially on taxpayer compliance, (4) to study the effect of application of *e-registration*, *e-filing*, *e-billing* simultaneously on taxpayer compliance. The variables of this research are: (1) taxpayer compliance as a dependent variable (Y), (2) *e-registration* (X1), *e-filing* (X2) and *e-billing* (X3) as an independent variable. The population of this research is individual taxpayer listed in 2019 on the tax counseling and consulting service office sungguminasa, and the sample is individual taxpayers who apply *e-registration*, *e-filing* and *e-billing* in fulfilling their tax obligations which were taken by purpose sampling technique. The data were collected by questionnaire technique. The data obtained were analyzed using data quality data, classical assumption test, multiple linear regression technique, and hypothesis testing.

The result of this study indicates that partially that *e-filing* and *e-billing* has a significant positive effect on taxpayer compliance, while *e-registration* has no effect on taxpayer compliance, and that simultaneously *e-registration*, *e-filing* and *e-billing* affect taxpayer compliance. R square obtained is 0,276 which means that the magnitude of the application of *e-registration*, *e-filing*, and *e-billing* on taxpayers compliance is 27,6%. The remaining 72,4% was affected by other unexamined variables in the study.

Key words: *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Billing* and Taxpayer Compliance

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu komponen penting dalam perjalanan suatu bangsa. Hampir semua negara yang ada di dunia ini menerapkan suatu aturan

maupun skema tentang pengenaan pajak. Tak terkecuali di Indonesia.

Di Indonesia dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan membutuhkan anggaran yang besar, dimana sumber pendanaan terbesarnya berasal dari pajak. Penerimaan pajak yang besar akan

membuat pemerintah dapat membangun berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan dan ekonomi yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Persentase yang dihasilkan dari penerimaan pajak dari tahun 2014 hingga 2018 mengalami peningkatan dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 2,4% per tahun. Secara nominal realisasi penerimaan pajak meningkat dari Rp. 1.545,5 triliun pada tahun 2014 menjadi Rp. 1.897,6 triliun sampai akhir tahun 2018. Pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan Negara, berbagai jenis pajak yang dibebankan Negara kita kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak bumi dan bangunan (PBB), pajak Penghasilan (PPH), bea meterei, dan sebagainya.

Pemerintah mencoba untuk mengoptimalkan pendapatan dari sektor pajak dengan melakukan perubahan-perubahan dari semua aspek menuju kearah yang lebih baik, jadi dari masa ke masa reformasi perpajakan selalu dilakukan. Reformasi kebijakan tersebut yang membuat *official assessment system* menjadi *self assessment system* yaitu wajib pajak diberikan kepercayaan dan tanggung jawab untuk menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri sesuai perhitungan dan data yang dimiliki sendiri oleh wajib pajak. Pemungutan pajak bukan merupakan hal yang mudah, disamping dituntut peran aktif pegawai perpajakan juga kesadaran dari wajib pajak yang harus diutamakan. Di Indonesia tingkat kesadaran untuk membayar pajak masih rendah. Salah satu penyebab kurangnya kemauan membayar pajak yaitu bahwa hasil dari pemungutan pajak tersebut tidak dapat dinikmati secara langsung oleh wajib pajak.

Mutia (2014) menyatakan bahwa pemahaman pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pemahaman wajib pajak tentang peraturan perpajakan merupakan penyebab internal karena dibawah kendali wajib pajak sendiri. Tingkat pengetahuan dan pemahaman wajib pajak yang berbeda-beda mempengaruhi penilaian wajib pajak untuk berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Jadi tingkat pemahaman wajib pajak yang tinggi akan membuat wajib pajak memilih berperilaku patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.

Menurut Chau & Patrick (2009) kepatuhan wajib pajak yang tidak meningkat akan mengancam upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini disebabkan tingkat kepatuhan pajak secara tidak langsung mempengaruhi ketersediaan pendapatan untuk belanja. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat kita ketahui bahwa

kepatuhan wajib pajak sangatlah penting bagi Negara. Melihat kenyataan tersebut, Direktorat Jendral Pajak (DJP) dalam rangka reformasi administrasi perpajakan menerapkan system yang berbasis teknologi internet untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Salah satu yang dilakukan adalah dengan mengeluarkan peraturan Direktorat Jendral Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 yaitu peluncuran sistem e-registration. Sistem e-Registration diperuntukan untuk calon wajib pajak ataupun badan yang ingin mendaftar untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP).

Selain *e-Registration* Direktorat Jenderal Pajak juga memunculkan *e-Filing* dan *e-Billing*. *E-filing* adalah sebuah sistem pelaporan pajak yang dilakukan secara online dengan menggunakan media internet. Sistem ini dirancang oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan para wajib pajak dalam melaporkan SPT dengan biaya yang lebih murah dan proses yang lebih cepat. Sedangkan *e-Billing* yaitu pembayaran pajak melalui media elektronik dengan memanfaatkan kode billing sebagai kode transaksi. Direktorat jenderal pajak (2017) mengemukakan bahwa manfaat dari adanya *e-Billing* yaitu sistem pembayaran menjadi lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat.

Beberapa penelitian terdahulu memperoleh hasil yang beragam dalam mengukur hubungan *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak, Muthmainna (2017) menunjukkan bahwa secara persial dan simultan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, *e-Billing* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Sama halnya dengan Saung (2017) menunjukkan bahwa secara persial dan simultan *e-Filing* dan *e-Billing* positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2014) dimana menunjukkan bahwa *e-registration* dan *e-filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak dan penelitian yang dilakukan oleh Putri (2018) dimana menunjukkan bahwa *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak akan tetapi variabel *e-billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Dari beberapa hasil peneliti terdahulu menunjukkan adanya perbedaan, sehingga dapat dikatakan variabel *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten, untuk itu diperlukan penelitian lebih lanjut terhadap E-

system Perpajakan. Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-Filing* dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa”.

2. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang diwujudkan dalam bentuk angka. Variabel dalam penelitian ini yaitu Kepatuhan Wajib Pajak dan variabel independen dalam penelitian ini yaitu *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing*.

3.2. Desain Penelitian

Objek penelitian ini yaitu Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (Kp2kp) Sungguminasa. Populasi dalam penelitian ini Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar pada tahun 2019 di Kp2kp Sungguminasa. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui Angket/ Kuesioner. Untuk mengukur setiap jawaban variabel dalam angket ditentukan dengan skala likert 5 poin. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Saung (2017) dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem *E-filing* dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara” dan Muthmainna (2017) dengan judul penelitian “Pengaruh Penerapan *E-System* Perpajakan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Prtama Bantaeng”. Jenis pernyataan adalah tertutup, responden hanya memberi tanda ceklis (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

3.4. Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1.1. Pengaruh *E-Registration* (X1) Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-Registration* tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya. Hal ini dibuktikan dengan t hitung 0,888 yang lebih kecil dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,377 lebih besar dari 0,05. Tidak berpengaruhnya variabel *e-Registration* terhadap kepatuhan wajib pajak karena masih banyak wajib pajak yang belum memahami tata cara awal untuk mendaftar secara online dan beberapa wajib pajak yang masih ragu akan keamanan sistem, sesuai hasil jawaban pada tabel 8 indikator keamanan dan kerahasiaan meskipun mayoritas sudah memiliki tingkat kepercayaan mengenai keamanan dan kerahasiaan data namun masih terdapat 32 responden yang meragukan. Sehingga wajib pajak lebih memilih datang langsung ke kantor pajak untuk mendaftar secara manual.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2014) menunjukkan bahwa variabel *e-Registration* tidak memiliki pengaruh positif/signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.2. Pengaruh *E-Filing* (X2) Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-Filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya dalam melaporkan SPT. Hal ini dibuktikan dengan t hitung 2,696 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008 lebih kecil dari 0,05.

Sistem *e-Filing* merupakan sistem yang membantu wajib pajak dalam menyampaikan SPTnya secara *real time*. Wajib pajak merasa dengan adanya sistem ini dapat mempermudah mereka dalam menyampaikan SPT karena dapat dilakukan dimana saja tanpa harus datang ke KPP atau Kp2kp dan mengantri, yang mana akan menghabiskan waktu wajib Pajak. Sehingga mampu mendorong wajib pajak untuk cenderung patuh dalam hal memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Mutmainnah (2017), Saung (2017) dan Putri (2018) yang menunjukkan variabel penerapan *e-Filing*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.3. Pengaruh *E-Billing* (X3) Secara Parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-Billing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajibannya dalam hal membayar. Hal ini dibuktikan dengan t hitung 2,137 yang lebih besar dari t tabel 1,985 dengan nilai signifikansi sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05.

E-Billing ini merupakan salah satu layanan dari Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknya. Wajib pajak dapat dengan mudahnya membayarkan pajaknya hanya dengan menggunakan Kode Billing yang didapat dari aplikasi tersebut kemudian membayarkannya melalui Bank, Kantor Pos, maupun ATM.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Saung (2017) menunjukkan bahwa *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

4.1.4. Pengaruh Penerapan *E-Registration* (X1), *E-Filing* (X2) dan *E-Billing* (X3) Secara Simultan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil analisis uji-F menunjukkan bahwa nilai signifikansi *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti besar atau kecilnya *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* secara simultan dapat memengaruhi secara signifikan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat penerapan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak pada Kp2kp Sungguminasa.
2. Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi sebanyak 98 orang yang menggunakan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. kriteria responden yakni jenis kelamin didominasi

oleh laki-laki sebesar 51 persen, usia responden didominasi antara 30-39 tahun sebesar 37 persen, pendidikan terakhir responden didominasi lulusan S1 sebesar 69 persen dan jenis pekerjaan responden didominasi Pegawai Swasta sebesar 35 persen.

3. *E-Registration* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan karena wajib pajak belum memahami tata cara awal untuk mendaftar secara online sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor pajak.
4. *E-Filing* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian atau pelaporan SPT secara online lebih efisien karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sehingga tidak harus lagi datang ke kantor pajak, selain itu tidak memakan waktu dan biaya lebih banyak.
5. *E-Billing* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini menunjukkan Wajib Pajak lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kapan pun dan juga dapat meningkatkan keamanan dalam melaksanakan transaksi pajak.
6. Penerapan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N. (2014). Pengaruh penerapan teknologi informasi (e-system) terhadap kepatuhan wajib pajak pada KPP Madya Malang. *Skripsi*.
- Chau, G., & Patrick, L. (2009). A critical review of Fischer tax compliance model: A research synthesis. *Journal of Accounting and Taxation*, 034-040.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrianti, I., Suhendro, & Masitoh, E. (2017). Pengaruh Penerapan E-system Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (Studi Kasus di Kpp Pratama surakarta). *Jurnal Akuntansi*.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Prenadamedia group.
- Muthmainna, N. (2017). Pengaruh penerapan E-System perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak

- pada kantor pelayanan pajak pratama bantaeng. *Skripsi*.
- Mutia, S. P. (2014). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Tingkat Pemahaman Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Padang). *Jurnal Akuntansi*.
- Pajak, K. K. (2019). *Pembayaran Pajak Secara Elektronik (Billing pajak)*. Diambil kembali dari <http://www.pajak.go.id>
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-26/PJ/2014 Tentang Sistem Pembayaran Pajak Secara Elektronik. (2014). Diambil kembali dari www.pajakku.com
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan dan Pencabutan Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengambilan Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak. (2012).
- Putri, M. M. (2018). Pengaruh E-filing, E-billing, dan E-tax Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Skripsi*.
- Saung, D. P. (2017). Pengaruh Penerapan Sistem E-Filling Dan E-Billing Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Makassar Utara. *Skripsi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sukardi. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjaraka, H., & Salman, K. R. (2019). *Pengantar Perpajakan: Cara Meningkatkan Kepatuhan Pajak*. Jakarta Barat: Indeks Jakarta.
- Tjiptoherijanto, P. (2001). *Proyeksi Penduduk, Angkatan Kerja, Tenaga Kerja, dan Peran Serikat Pekerja dalam Peningkatan Kesejahteraan*. Diambil kembali dari www.bappenas.go.id
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. (2009). Diambil kembali dari www.kemenkeu.go.id
- Waluyo, d. (2003). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Selemba Empat.